

**KÜÇÜK ŞEHİR BELEDİYELERİNDE WEB SİTESİ VE E-BELEDİYE KULLANIMI: BİLECİK  
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**Ali ACILAR**

Yrd. Doç. Dr., Bilecik Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, 11000, Bilecik  
E-posta: ali.acilar@bilecik.edu.tr

**ÖZET:** Günümüzde başta bilgisayar ve internet olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojileri modern toplumların önemli bir parçası haline gelmiş ve günlük hayatın hemen her alanını etkisi altına almıştır. Bu gelişmeler kaçınılmaz olarak işletmeleri olduğu gibi kamu kurumlarını da etkilemiştir. Toplum içinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yaygınlaşması ile birlikte vatandaşların kamu kurumlarından beklenti ve istekleri de bu doğrultuda farklılaşmıştır. Bilgi çağında vatandaşlar internet kullanarak kamu kurumları ile her zaman etkileşimli bir iletişim ve bilgi paylaşımı beklentisi içerisinde. Bu nedenle vatandaşlara daha etkin ve verimli hizmet vermek için e-devlet ve e-belediye çalışmaları dünya genelinde hız kazanmıştır. Bu çalışmada e-devlet ile e-belediye kavramları ele alınmakta ve büyük şehirlere göre finansal ve insan kaynakları kısıtlı olan Bilecik Belediyesi'nin web sitesi ve e-belediye uygulamaları incelenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** E- Devlet, E- Belediye, Bilecik

**WEBSITE AND E-MUNICIPALITY PRACTICES IN SMALL CITY MUNICIPALITIES: THE CASE OF  
BILECIK MUNICIPALITY**

**ABSTRACT:** Today, information and communication technologies, particularly computers and the Internet, have become an important part of modern societies and affected almost every area of daily life. These technologies have also inevitably impacted on the public institutions. With the widespread use of information and communication technologies in society, expectations and demands of citizens in public institutions have differentiated in this direction. Citizens using the Internet are in expectation of interactive communication and information sharing with public institutions. Therefore, e-government and e-municipality initiatives promising more effective and efficient services to the citizens have gained momentum throughout the world. In this study, e-government and e-municipality concepts are discussed and Bilecik municipality web site and e-municipality applications are examined.

**Key Words:** e-government, e-municipality, Bilecik

**GİRİŞ**

Her geçen gün gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri hayatımızın hemen her alanında etkisini göstermektedir. İnternetin yaygınlaşması ile birlikte eğitimden sağlığa, eğlence hayatından iş hayatına, iletişimden yönetişime bir elektronik dönüşüm süreci başlamıştır. Sayısal iletişim olanaklarının artması, bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen önemli gelişmeler ve küresel rekabet, işletmelerin iş yapma yöntemlerinde ve örgütlerin rekabet etme biçimlerinde bir devrim gerçekleştirmektedir (Ndou, 2004: 1). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler sonucu toplumun değişim ve dönüşüm sürecinden özel sektör işletmeleri gibi kamu kurum ve kuruluşları da etkilenmişlerdir. Vatandaşlar arasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve günlük hayatta bu teknolojilerin kullanımının artması sonucu vatandaşların devletten beklentileri ve devlete karşı tutumları değişmiş ve bu durum vatandaşlara elektronik hizmet etmek için devlet üzerinde artan bir baskı oluşturmuştur (Marquardt ve Gökçe, 2008: 3; Ho, 2002: 434; Cordella, 2007: 265; Durna ve Özel, 2008: 6). E-devlet uygulamaları ile devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet verebilmekte, çalışanların işlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta, maliyetleri düşürebilmekte ve yöneticilere daha etkin ve hızlı karar verme olanakları sunmaktadır. Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile sağlanan kontrolü artırılmış,

daha şeffaf ve daha ucuz sistemler, üstün ve daha etkin kaliteli karar verme sürecini sunmakta ve daha fonksiyonel kamu bürokratik sisteminin tasarım ve üretimine yardımcı olmaktadır (Cordella, 2007: 271). 1990'lı yıllardan sonra kamu yönetimi alanında bir slogan haline gelen e-devlet, daha iyi bir yönetime ulaşmanın aracı olarak çağdaş bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de internetin kamu yönetiminde yaygın bir şekilde kullanılmasını öngörmekte olup; vatandaşların, iş dünyasının, kamu çalışanlarının ve diğer kamu kurumlarının kamu bilgi ve hizmetlerine internet aracılığıyla daha rahat ve hızlı ulaşmalarını ve bu hizmetlerden yararlanmalarını amaçlamaktadır (Marquardt ve Gökçe, 2008: 6).

İçinde bulunduğumuz yüzyılda hayatımızda önemli değişikliklere neden olan çok sayıda teknolojik gelişme ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte 21. yüzyıl sadece bilgi ve teknolojiye değil, aynı zamanda mevcut devlet yönetim anlayışlarında da hızlı bir değişim ve gelişmenin yaşandığı bir çağ olarak kabul edilmektedir (Şahin, 2008: xviii). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmelerin başlattığı dijital devrimin bir sonucu olarak ortaya çıkan bilgi toplumunu geleneksel devlet anlayışı ile yönetmenin imkânsızlaştığı; e-devlet anlayışının, çağın şartlarına uygun olarak devleti yeniden yapılandırmanın ve dönüştürmenin kilit kavramlarından biri olarak gündeme geldiği görülmektedir (Şahin, 2008: xviii).

Günümüzde yerel yönetimlerin günlük hayatımızın düzenli bir şekilde işlemesindeki önemi, hiç kuşkusuz tartışılmaz. Yerel yönetimler vatandaşlarla en yakın ilişki içerisinde olan ve yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez unsurlarıdır (Şahin, 2007: 162). Kırsal nüfusun kentlere göçü ile birlikte ülke nüfusunun büyük bir kısmı kentlerde yaşamaya başlamış; kentsel ihtiyaçlar hızla artmış ve çeşitlenmiştir, bu nedenlerle de belediye hizmetlerinin önemi ve bütçe içerisinden aldığı pay artmıştır (Şahin, 2007: 162). Genel kamu yönetimi içinde yerel halkın hizmet taleplerini karşılamak ve aynı zamanda demokrasi olgusunu yerele indirmek noktasında sahip olduğu çeşitli avantajlarından dolayı, yerel yönetim kuruluşları ve özellikle belediyeler ön planda bulunmaktadır (Yıldırım ve Öner, 2004: 53). Demokrasi anlayışındaki gelişmeler ve Türkiye'nin Avrupa Birliği ile bütünleşme sürecinin hızlanması ile yerel yönetimlerin kamu yönetimindeki yeri ve önemi artmaktadır (Polat, 2006: 8).

Tarih içerisinde teknolojik gelişmelerin toplumlar üzerindeki etkileri çok derin olmuştur. Teknoloji geliştikçe tarım ve sanayi toplumu yerini günümüzde bilgi toplumuna bırakmıştır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009). Bilgi toplumu; yeni temel teknolojilerin gelişimiyle bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009). Bilgi çağı toplumunun katılımçılık, şeffaflık, vatandaş odaklılık, hesap verebilirlik gibi ilkelere sahip olan "yönetişim" anlayışı, yerel yönetimlerde de etkisini göstermektedir (Henden ve Henden, 2005: 48).

Özel sektör işletmelerinde olduğu gibi kamu sektörü için de bilgi ve iletişim teknolojilerinin çok büyük bir potansiyeli bulunmaktadır. Bilgi teknolojileri, iç yönetsel etkinliğin ve vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması için pek çok olanak açmıştır (Moon, 2002: 424). Yapılan çalışmalar bilgi ve iletişim teknolojilerinin operasyonel verimlilik, maliyetlerde azalma, hizmet kalitesi, uygunluk, kolaylık, yenilik ve öğrenim için özel ve kamu sektörlerinde büyük bir potansiyel sağladığını vurgulamaktadır (Ndou, 2004: 1).

İnternetin yaygınlaşması ile birlikte kamu kurumları ve belediyeler de kendi web sitelerini kurmaya başlamışlardır. Web teknolojileri belediyelere; performans yönetimi, halkla ilişkiler, katılımcı yönetim, toplumsal sorumluluk ve e-iş/hizmet/ticaret alanlarında yeni fırsat ve olanaklar sunmaktadır (Henden, 2004: 1). Ülkemizde en küçük belde belediyelerinden büyük şehir belediyelerine kadar, çoğu belediye kendi resmi web sitesini kurmuştur. Günümüzde, ülkemizin hemen her belediyesinin kendisine ait bir web sayfası mevcuttur, fakat e-belediyecilik kavramının, sadece web sitesini kurmak olmadığı açıktır (Henden ve Henden, 2005: 61). Türkiye'deki e-belediye uygulamaları arasında çok büyük uçurumlar gözlemlenmektedir; bazı belediyeler çeşitli bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hem

kendi yönetsel etkinliklerini artırma hem de vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunma yolunda büyük adımlar atmışken, bazı belediyelerde bu konunun stratejik önemi henüz kavranamamıştır (Polat, 2006: 9). Büyük belediyeler sahip oldukları finansal ve insan kaynakları ile günümüz bilgi teknolojilerini daha hızlı takip etmekte ve e-belediyecilik uygulamalarından daha fazla yararlanmakta iken küçük belediyeler bu teknolojiler için yeterli yatırımı yapamamakta ve vatandaşlara daha sınırlı bir şekilde e-belediyecilik hizmeti verebilmektedir. Bu çalışmada büyük şehirlere göre daha sınırlı finansal ve insan kaynakları ile vatandaşlara hizmet sunmaya çalışan Bilecik Belediyesi'nin web sitesi ve e-belediye uygulamaları incelenmektedir. Bu amaçla öncelikle e-devlet ve e-belediye kavramları hakkında bilgi verildikten sonra, Bilecik Belediyesi web sitesi ve e-belediye uygulaması değerlendirilmektedir.

### **E-DEVLET VE E-BELEDİYE**

İçinde bulunduğumuz yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile meydana gelen dijital devrim sadece insanların günlük hayatlarını değiştirmekle kalmadı, ayrıca devlet ile vatandaşlar arasındaki etkileşim özelliklerini de değiştirdi (Akman ve diğerleri, 2005: 239). Kamu hizmetlerinin görülme biçimini değiştiren bilgi ve iletişim teknolojileri, ilişkiler ve süreçler sistemi aynı zamanda yönetim-vatandaş ilişkilerini de değiştirmiştir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009). Toplum içerisinde internet kullanımı ve internet üzerinden verilen hizmetlerin sayısı ve çeşidi her geçen gün artarken, vatandaşların kamu bilgi ve hizmetlerinin internet üzerinden verilmesi yönündeki beklentileri de gittikçe yükselmektedir (Durna ve Özel, 2008: 6). Bu gelişmeler sonucunda devletin sanal dünyadaki hizmet kapısı olarak kabul edilen e-devlet uygulamaları ortaya çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak gelişen bilgi toplumu ve özellikle internet aracılığıyla oluşturulan küresel iletişim ortamı, kamu yönetimini etkin, verimli, kaliteli kılacak ve katılımcı demokrasiyi işler bir yapıya dönüştürmeyi kolaylaştıracak e-devlet modelini ortaya çıkarmıştır (Yıldırım ve Öner, 2004). Kamu hizmetlerinin internet üzerinden e-hizmet şeklinde verilebilmesi sayesinde kamusal hizmet sunumunda vatandaşların tercih ve isteklerinin mümkün olduğunca daha çok dikkate alınabilme olanağı elde edilebilmesinin yanında, devletin hizmet sağlarken interneti kullanması, vatandaşın istek ve şikâyetlerini sanal ortamda devlet yetkililerine iletebilmesi, toplumsal katkı ve tepkisini internet sayesinde hızlı bir şekilde ortaya koyabilmesi demokrasinin gelişimine de katkı sağlayacaktır (Hazman, 2005: 66). E-devlet sadece bir yönetim seçeneği değil daha iyi bir yönetim isteyen ülkeler için bir gerekliliktir (Gupta ve Debashish, 2003: 365).

Geleneksel devlet uygulamalarında vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasında kamu kurumu bulunmaktayken, e-devlette ise bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasında yerleştirilmiştir (Marquardt ve Gökçe, 2008: 10). Geleneksel devlette bilgi talep eden vatandaşın kamu kurumuna bizzat başvurması, bürokratik işlemlerin ortaya çıkmasına ve bunların hem vatandaş hem de devlet için zaman ve maliyet doğurmasına yol açıyorken; e-devlette vatandaşın bilgiye dolaysız bir şekilde ulaşması, kurumlar arasında iletişim ve bilgi paylaşımının dijital olması bürokratik işlemlerin azalmasına, işlemlerde hız ve tasarrufa neden olmaktadır (Marquardt ve Gökçe, 2008: 10). Kamu hizmeti sunumunda bürokratik geleneksel paradigma ile e-devlet paradigmasının karşılaştırması Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1. Kamu Hizmeti Sunumunda Değişen Paradigmalar**

	<b><i>Bürokratik paradigma</i></b>	<b><i>E-Devlet paradigması</i></b>
<i>Oryantasyon</i>	Üretim maliyeti-verimlilik,	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik,
<i>Örgütsel süreçler</i>	Fonksiyonel rasyonellik, bölümlere ayırma, dikey hiyerarşi,	Yatay hiyerarşi, şebeke örgüt, bilgi paylaşımı,
<i>Yönetim ilkesi</i>	Kural ve yetki ile yönetim,	Esnek yönetim, merkezi koordinasyon ile bölümler arası ekip çalışması,
<i>Liderlik tarzı</i>	Komuta ve kontrol,	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişim,

<i>İç iletişim</i>	Üstten aşağı doğru, hiyerarşik,	Merkezi koordinasyon ile çok yönlü ağ, doğrudan iletişim,
<i>Dış iletişim</i>	Merkezi, biçimsel, sınırlı kanallar,	Resmi ve gayri resmi doğrudan ve hızlı geri bildirim, birden fazla kanal,
<i>Hizmet sunum şekli</i>	Belgelere dayalı ve kişiler arası etkileşim,	Elektronik değiş tokuş, yüz yüze olmayan etkileşim,
<i>Hizmet sunumu ilkeleri</i>	Standartlaşma, tarafsızlık, eşitlik,	Kullanıcı özgünleştirme, kişiselleştirme,

Kaynak: Ho, (2002: 437)

Layne ve Lee (2001: 123-125)'e göre e-devletin gelişimi dört aşamadan oluşmaktadır. Bunlar:

- *Kataloglama*: Bu aşamada devlet, web siteleri ile internet üzerinde varlık göstermeye odaklanmıştır. Devlet hazırlanmış olduğu web siteleri ile çeşitli bilgiler verir. Bu aşamada devlet kurumu statik web sitesi hazırlar ve çeşitli form ve bilgileri bu web sitesinden sunabilir.
- *İşlem*: Bu aşamada web sitesi ara yüzü ile vatandaşların işlem yapabilmesi sağlar.
- *Dikey entegrasyon*: Yerel yönetim ile merkezi yönetimin, devletin farklı işlevleri ve hizmetleri için entegre olmasını ifade etmektedir.
- *Yatay entegrasyon*: Devletin farklı işlev ve hizmetleri arasındaki entegrasyon olarak tanımlanabilir.

Kamu yönetiminde web teknolojilerinin kullanımı içsel ve dışsal olarak iki ana kısımda ele alınabilir; içsel olarak ağ ve diğer bilgi teknolojileri çok büyük miktarlarda veri ve bilginin toplanması, saklanması organize edilmesi ve yönetimi için etkin ve verimli yönetim araçları sunmaktadır; dışsal olarak da ağ teknolojileri devletin vatandaşlar, diğer devlet kurumları ve işletmeler ile ilişkilerini kolaylaştırmaktadır (Moon, 2002: 425). E-devletin fırsatları ve uygulanmasında karşılaşılabilecek zorluklar Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2. E-Devletin Fırsatları ve Zorlukları**

<i>E-Devlet Fırsatları</i>	<i>E-Devlet Zorlukları</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maliyetlerde azalma ve verimlilik artışı,</li> <li>2. Kaliteli hizmet sunumu,</li> <li>3. Şeffaflık, yolsuzlukla mücadele, hesap verebilirlik,</li> <li>4. Yönetim kapasitesinin artırılması,</li> <li>5. Ağ ve ortaklık oluşturma,</li> <li>6. Karar verme kalitesini artırma,</li> <li>7. Toplumun diğer kesimlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını teşvik etme,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı (e-hazır oluş, bilgisayar okuryazarlığı, telekomünikasyon ekipmanları),</li> <li>2. Politik sorunlar (mevzuat),</li> <li>3. Beşeri sermayenin geliştirilmesi ve yaşam boyu öğrenme, (beceriler, yetenekler, eğitim, öğrenme),</li> <li>4. Değişim yönetimi (kültür, değişime direnç),</li> <li>5. Ortaklık ve işbirliği (kamu / özel sektör ortaklığı, ortaklık ve ağ oluşturma),</li> <li>6. Strateji (vizyon, misyon),</li> <li>7. Liderlik rolü (motive etmek, dahil olmak, ilgilenmek, nüfuz, destek),</li> </ol>

Kaynak: Ndou, (2004: 8, 12)

Ndou (2004: 3)'e göre e-devlet farklı kişiler için farklı şeyleri ifade etmektedir; bazı araştırmacılar e-devleti basit dijital devlet bilgileri veya vatandaşlarla dijital işlemler yapmanın bir yolu olarak tanımlamaktadır, bazıları için ise e-devlet sadece siyaset ve devlet konuları hakkında bilgiler sunulmuş bir web sitesinin oluşturulmasından ibarettir. E-devletin bu şekilde dar kalıplarda kavramlaştırılması ve tanımlanması e-devletten elde edilebilecek fırsatları kısıtlamakta olup, pek çok e-devlet girişiminin başarısızlıkla sonuçlanmasının nedenlerinden birisi de e-devlet kavram, süreçleri ve işlevlerinin az anlaşılması ve dar tanımlara sıkıştırılmasıdır (Ndou, 2004: 3).

E-devlet dar bir şekilde devlet hizmetlerinin üretim ve sunumunun bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir (Moon, 2002: 425). Fakat e-devlet sadece devletin bilgisayarlaşması, web sitesi hazırlayıp bazı bilgileri vatandaşlarla paylaşması değil, devletin çok çeşitli alanlarda verdiği hizmetlerde yüksek seviyede gelişme sağlayabilmek için teknolojiiden faydalanmak ve bu yolla siyasetin doğasını ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri geliştirmektir (Dada, 2006: 1). E-devlet, kamusal bilgilerin elektronik ortamda yayımlanması şeklinde yalnız bir aşamadan, devlet ile ilgili taraflar arasındaki her türlü aktarımın etkileşimli olarak internet üzerinden yapılabildiği aşamaya doğru bir geçişi ifade etmektedir (Şahin, 2007: 165). E-devleti sadece devlette teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek yanlıştır, e-devleti teknolojik olanakların kullanımının yanında insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet anlayışının değişmesini de içeren bir zihniyet değişimi olarak görmek gerekir (Polat, 2006: 7).

E-devlet internette faaliyet gösteren sanal bir devlet olmayıp, gerçek hayattaki devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması halidir (Yıldırım ve Karakurt, 2004). Bilgi ve iletişim teknolojileri, devletin elektronikleşmesinde, gerçek anlamda birer araç niteliğinde değerlendirilmelidir (Henden ve Henden, 2005: 53). E-devlet ne bir proje ne de bir sanal devlet olup, sadece kamu yönetiminde teknoloji kullanımından ibaret değildir; e-devlet kapsamlı bir zihniyet değişimini ifade etmektedir (Marquardt ve Gökçe, 2008: 1). E-devlet anlayışına hâkim olan temel amaç şeffaf, katılımcı, hesap verebilir, vatandaş odaklı, etkin ve etkili yönetim yapısının oluşturulmasıdır (Şahin, 2007: 167).

E-devlet genel olarak dört ana tarafı kapsamaktadır: vatandaşlar, işletmeler, diğer kamu kurumları veya devletler ve çalışanlar (Ndou, 2004: 5). Devlet ile bu taraflar arasındaki elektronik işlemler ve etkileşimler e-devlet ilişkiler ağının ve e-devletin dört temel bloğunu oluşturmaktadır (Ndou, 2004: 5):

- 1) Devlet vatandaş etkileşimi (Government to Citizens - G2C),
- 2) Devlet işletme etkileşimi (Government to Business - G2B),
- 3) Devlet devlet etkileşimi (Government to Government - G2G),
- 4) Devlet çalışan etkileşimi (Government to Employees - G2E).

E-devletin teknik gelişmişliği ve kullanıcılarla etkileşim derecesini yansıtan aşamaları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Moon, 2002: 426):

- 1) Basit bilgi yayma (tek yönlü iletişim),
- 2) İki yönlü iletişim (istek ve karşılık verme),
- 3) Hizmet ve mali işlemler,
- 4) Entegrasyon (yatay ve dikey entegrasyon),
- 5) Siyasal katılım.

Fakat her e-devlet uygulaması bu sırayı takip etmek zorunda değildir (Moon, 2002: 427). E-devlet performansı açısından ülkeler arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır (Gupta ve Debashish, 2003: 367). Birleşmiş Milletler'in hazırlamış olduğu 2010 E-Devlet Araştırması e-devlet gelişim endeksine göre Kore Cumhuriyeti (Güney Kore) birinci, Amerika Birleşik Devletleri ikinci, Kanada üçüncü sırada yer alırken Türkiye 69. Sırada yer almaktadır (Birleşmiş Milletler, E-Government Survey, 2010: 114).

Yerel yönetimler, vatandaşa en yakın kamu yönetim birimleri olup yerel halkın istek ve ihtiyaçlarını yerine getirme amacıyla oluşturulmuş kurumlardır (Henden ve Henden, 2005: 48, 49). Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve kullanımının her geçen gün yaygınlaşması, eğitim seviyesinin artması vb. nedenlerle vatandaşların devletten ve yerel yönetimden olan hizmet beklentileri artmış ve değişmiştir. Hızlı bir şekilde gelişen teknolojinin değiştirdiği dünya gerçekleri dikkate alındığında yerel halka hizmet etmenin ve şeffaflaşmanın temelini teşkil eden yeni bir yerel yönetim anlayışının oluşması gerekmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004: 54), bu nedenle belediyeler yönetim anlayışındaki değişim ve gelişim ile birlikte, e-hizmet uygulamasına geçmeye başlamışlardır (Hazman, 2005: 66). İçinde bulunduğumuz bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı

faaliyetlerin yürütülmesinde yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir (Henden, 2004: 6). Bu bağlamda belediyelerden beklenenlerden birisi de kurumsal yapılarını bilgi ve iletişim teknolojilerine uygun biçimde donatmak ve hizmet sunumunda bu teknolojileri yaygın biçimde kullanmaktır (Yıldırım ve Öner, 2004: 54). Ülke geneline yayılmış, vatandaşa en yakın kamu hizmeti gören özerklik özelliğine sahip olan yerel yönetimlerin giderek artan önemi, hem yerel yönetim süreçlerinin hem de bunların vatandaşlarla, diğer kuruluşlarla ve merkezi yönetim ile ilişkilerinin internete taşınmasının önemini de artırmaktadır (Güler, 2001).

Vatandaşa en yakın kamu hizmeti sunan belediyelerin internetteki hizmet kapıları e-belediye olarak kabul edilebilir. E-belediye kavramı literatürde çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. E-belediye kente ilişkin tüm verilerin bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli çalışmalarla yönetilerek kent ve toplum yararına yönelik olarak bilgilerin üretilmesi ve halkın hizmetine sunulmasıdır (Bensghir ve Akay, 2006: 33). E-belediye kavramı, kente ilişkin verilerin güncel teknolojiye dayalı bilgi ve iletişim teknolojileri ile yönetilerek, bu verilerden kent ve toplum yararına çeşitli bilgiler üretilmesi ve etkin bir biçimde vatandaşın hizmetine sunulmasıdır (Henden, 2004: 1). E-belediye, belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmet ve faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile entegrasyonu ve ilgili dış birimlerle ağ üzerinden iletişimin sağlanmasıdır (Erdal, 2002). Geleneksel yerel yönetim anlayışı ile e-belediyecilik anlayışı arasındaki karşılaştırma Tablo 3’de sunulmuştur. İnternet, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında doğru ve güncel veri-bilgi hattı kurulmasını mümkün hale getirerek, devlet örgütlenmesi ve işleyişinin daha etkin ve verimli olmasına olanak tanımaktadır (Güler, 2001). E-belediyecilik uygulamaları ile belediye-diğer kamu kurumları, belediye-vatandaş ve vatandaş-vatandaş arasındaki iletişim ve bilgi akışında ciddi bir artış oluşabilmekte ve yerel yönetimlerin elektronik ortama geçişi ile kurumlar arasındaki etkileşim ön plana çıkmaktadır (Henden ve Henden, 2005: 52).

**Tablo 3. Geleneksel Yerel Yönetim Anlayışı ile E-Belediyecilik Anlayışı Karşılaştırması**

<b>Geleneksel Yerel Yönetim Anlayışı</b>	<b>E-Belediyecilik Uygulamalarını da İçeren Yeni Yönetim Anlayışı</b>
Paylaşılmayan idari karar almalar,	Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı,
Uzun bürokratik iş akışı,	Hızlı ve seri elektronik süreç,
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi,	Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikâyet, beyaz masa vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu,
Yönetim-vatandaş ilişkisi,	Hizmet sunan-müşteri ilişkisi,
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu,	Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler,	Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik,
Bürokratik denetleme,	Bireysel katılımcılık ve performans ölçümü,

Kaynak: Henden ve Henden (2005: 56)

E-belediyecilik, sadece bir belediye web sitesi oluşturmak değil, yönetsel, toplumsal ve bilgilendirme amaçlı tüm süreçlerin, zaman ve mekân kısıtlaması olmadan, vatandaşlar, diğer kamu ve özel kurumları ve çalışanlar için hızlı ve etkin bir biçimde elektronik ortamda gerçekleşebilmesi demektir (Henden ve Henden, 2005: 64). E-belediye, bütünsel bir dönüşüm hareketi olup, bu dönüşüm hareketinin merkezinde belediyenin bünyesindeki tüm bölüm ve daire başkanlıklarının bilgi teknolojileri ile bütünleştirilmeleri yer almaktadır (Erdal, 2002). E-belediye, klasik yönetim biçiminin mekâna hapsedilmiş hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak 7 gün 24 saat istenilen bilgiye en kısa ve de hızlı bir şekilde ulaşmayı sağlayan bir araç olup belediyenin aldığı tüm kararlarda, planlamalarda, kontrollerde, bu faaliyetlerin halkla paylaşılmasında ve kamu kuruluşları tarafından denetlenmesinde internet teknolojilerinin kullanılmasıdır (Çoruh, 2009). E-belediye uygulamalarının belediyelerde sadece bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına indirgenmesi yanlış bir yaklaşım olur. E-belediye uygulamaları kişiselleştirilebilir,

# KÜÇÜK ŞEHİR BELEDİYELERİNDE WEB SİTESİ VE E-BELEDİYE KULLANIMI: BİLECİK BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Ali ACILAR

vatandaş odaklı olmalı ve vatandaşların beklentilerine karşılık verebilmelidir. E-belediye, temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, daha etkin ve verimli, vatandaşa daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanmayı ifade etmekte olup, e-belediye kavramı hizmetlerin bir web sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasından öte arka planda gerçekleşmesi gereken değişimi de ifade etmektedir (Polat, 2006: 10). Belediye bilgi sistemleriyle internete taşınacak olan unsur belediye hizmetleri değil, belediyenin yönetim felsefesi ve işlem süreçleri olup, e-belediye uygulamalarının sonuçları, asıl olarak yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması ve maliyetlerin düşürülmesidir (Çoruh, 2009). E-belediyecilik sadece teknoloji kullanılan, mekanik bir sistem değil, şeffaf ve denetleyici bir yapıdır (Henden ve Henden, 2005: 56).

E-devlet için geçerli olan tüm tanımlamalar, ilkeler ve beklentiler genelde e-belediye için de geçerlidir (Şahin, 2007: 166). Devletin farklı kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan bilgi ve hizmetlere tek bir portal üzerinden erişimi amacına ulaşabilmek için merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyon şarttır (Şahin, 2007: 166). Bürokratik paradigmadan e-yönetim paradigmasına yönelen kentler, web sitelerini genelde “bilgi odaklı” ya da “kullanıcı odaklı” portal şeklinde tasarlamaktadırlar; “bilgi odaklı” yaklaşım, kent bütçesi, demografik bilgiler, yerel aktivitelerin takvimi, önemli turistik cazibe merkezleri, rehber, basın bültenleri ve iş olanakları gibi konularda çok miktarda bilgiyi içeren tek durakta hizmet sunumu konseptini uygulamaktadır, bu yaklaşımda, bilgi sunumunda açıklık ve kapsamlılık vurgulanmaktadır; “kullanıcı odaklı” portal tasarımı ise farklı kullanıcı gruplarının gereksinimlerine göre web üzerindeki bilgi ve hizmetleri sınıflandırmaktadır (Ho, 2002: 437).

Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamalarına geçiş süreci beş aşamadan oluşmakta olup, bu aşamalar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Şahin, 2007: 167):

- 1) Bilgisayarlaşma,
- 2) Otomasyon,
- 3) İnternet kullanımı,
- 4) Web sitesi hazırlama,
- 5) Yönetimi internete taşıma.

E-devletin vatandaşa en yakın, önemli ve tamamlayıcı parçası olan e-belediye uygulamaları (Şahin, 2007: 167) ile hedeflenenler; var olan süreçlerin daha ileri bir değişime uğraması, yerel halk ile etkileşime geçme, örgütlerde yeniden düzenleme ve değişimin sağlanması, yerel hizmetleri daha iyi, daha az maliyetli ve daha ulaşılabilir hale getirmek, yerel demokrasinin başlamasını ve gelişmesini sağlamak şeklinde özetlenebilir (Yıldırım ve Öner, 2004: 53). E-belediye uygulamalarının belediye ve vatandaş açısından işlevleri Tablo 4’de sunulmuştur.

**Tablo 4. E-Belediyenin Belediye ve Vatandaş Açısından İşlevleri**

<b>E-belediyenin belediye açısından işlevleri</b>	<b>E-belediyenin vatandaş açısından işlevleri</b>
Hizmetlerin sağlanmasında etkinlik ve verimlilik, Vergi adaletinin sağlanması, Performans ölçümü, Modernleşme ve reform aracı, Bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının gelişimi,	Daha kaliteli hizmet, Vatandaş odaklı hizmet, 7 gün 24 saat hizmet, Hizmetlerin tasarımında katılım imkânı, Daha saydam ve hesap verebilir yönetim,

Kaynak: Polat, (2006: 10, 11)

Belediye hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla sağlanmasında e-belediye ilkeleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Polat, 2006: 15-16):

- Hizmetlere farklı erişim seçenekleri sunmak,
- Kullanıcılara kendi işini yapma olanağı sağlamak,
- Tek-duraklı hizmet anlayışı (one-stop shop),
- Hizmetlerin tasarımında kullanıcı katılımı,

- Vatandaş odaklılık,
- Belediye hizmetlerinin diğer kamu hizmetleri ile birleştirilmesi ve yeni hizmetler geliştirilmesi.

Demokratik toplumlarda halkın yerel yönetimlere demokratik katılımını sağlamak, tüm yerel yönetimlerin en önemli görevleri arasında bulunmaktadır (Çoruh, 2008). Yerel yönetimlerde demokratik katılımın sağlanması ise ancak siyasal yönetimin meşruiyetini halka dayandırmak ve buna da halkı inandırmaktan geçmektedir, bu ise ancak şeffaf, hesap veren bir yerel yönetimle gerçekleştirilebilir (Çoruh, 2008). E-belediyeçilik aynı zamanda demokratikleşmeyi arttıran yerel yönetimlerin daha çoğulcu olmasının bir yoludur (Henden ve Henden, 2005: 56). Demokratik yönetişimin sağlanmasında e-belediye ilkeleri ise aşağıdaki gibi sıralanabilir (Polat, 2006: 25-27):

- Kamu bilgilerine erişim ve saydamlık,
- Çevrimiçi katılım ve danışma,
- Oy kullanma ve yerel temsil,
- Sosyal dışlanmayı önleme ve sivil toplumu geliştirme.

İnternet ve web teknolojilerinin belediyenin hizmet sunduğu insanlara sağlamış olduğu olanaklar aşağıdaki gibi özetlenebilir (Bensghir, 2001, 125):

- Bilgi ve belgeye kolay ulaşma,
- Yerel yöneticiler, yetkililer ve diğer vatandaşlarla iletişim ve etkileşime girme,
- Çevrimiçi hizmet alabilme,
- Belediye hizmetlerinden kaynaklanan borçların ödemesini çevrimiçi olarak yapabileme.

Türkiye’de yerel yönetimlerin bilgi toplumuna katkı sağlamasına yönelik en önemli çalışma “yerelnet” projesi olarak kabul edilebilir (Yıldırım ve Öner, 2004: 55). Türkiye’nin yerel yönetimler portalı “yerelnet” (www.yerelnet.org.tr) 2000 yılı sonunda kullanıma açılmış olup, ağıdaki her türlü bilgi şifresiz ve ücretsiz olarak sunulmaktadır (Yıldırım ve Öner, 2004: 55).

#### ***E-Devlet ve E-Belediyeden Beklenen Faydalar***

E-devlet uygulamaları ile elde edilmesi beklenen faydalar şu şekilde sıralanabilir: devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, devletin şeffaflaşması, her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması, kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri tekrarının önlenmesi, vatandaş memnuniyetinin sağlanması, ekonomik gelişimin desteklenmesi, bürokratik bazı alışkanlıkların azaltılması, vatandaş talebinin ön plana çıkması, vatandaş ile devlet arasındaki ilişkilerin gelişerek, güven ortamının güçlenmesi ve etkin birey (Yıldırım ve Öner, 2004: 50).

Fakat e-devlet yatırımlarının tamamı başarı ile sonuçlanmamaktadır. Heeks (2003: 2)’e göre gelişmekte olan ülkelerde e-devlet yatırımlarının %35’i tamamen başarısız (girişim hiç uygulanmamış veya uygulandıktan çok kısa süre sonra terk edilmiş), %50’si kısmi başarısız (girişimin temel amaçları elde edilmemiş ve/veya önemli ölçüde istenmeyen sonuçlar elde edilmiş) ve sadece %15’i başarılıdır (girişimin temel amaçları elde edilmiş ve önemli ölçüde istenmeyen sonuç elde edilmemiştir).

E-devlet başarısızlığının potansiyel maliyetleri altı kategoride ele alınabilir (Heeks, 2003: 2):

- 1) Doğrudan Finansal Maliyetler: Ekipman, danışmanlar, yeni tesisler, eğitim programları vb. için harcanan para.
- 2) Dolaylı Finansal Maliyetler: İlgili kamu çalışanlarının çabası ve harcanan zamanın parasal değeri.
- 3) Fırsat Maliyetleri: E-devlet başarısızlığı ile harcanan paranın kullanılabilmesi için diğer hizmetler.
- 4) Politik Maliyetler: Başarısızlıkla ilgili kişilerin, örgütlerin ve ülkelerin imaj kaybı.
- 5) Yararlanıcı Maliyetler: Başarılı bir e-devlet projesinin getirebileceği faydaların kaybı.
- 6) Gelecek Maliyetleri: Bir e-devlet başarısızlığı gelecekteki e-devlet projeleri için engelleri artırır.



E-belediye uygulamalarından beklenen faydalar ise aşağıdaki gibi özetlenebilir (Şahin, 2007: 168; Henden ve Henden, 2005: 54, 55, 59; Hazman, 2005: 66-67; Çoruh, 2009):

- Belediye hizmetlerinin yerel halkın gereksinimlerine göre düzenlenmesi ve sunulması,
- Belediye-vatandaş ilişkilerinin güçlenmesi,
- Bilgilerin daha etkin bir şekilde toplanabilmesi ve işlenebilmesi,
- Vatandaşa verilen hizmetin kalitesinin artması,
- Belediye hizmetlerinin maliyetlerin düşürülmesi,
- Vatandaşın internet üzerinden yapabileceği işleri kendisinin yapması sonucunda yerel yönetimde çalışanların iş yükünün azalması, hem vatandaşın hem de çalışanların yapılacak işlemler bazında zaman tasarrufu sağlayabilmesi,
- İş yoğunluğunun belli bir miktar azalması ve iş süreçlerinin daha düzenli hale gelebilmesi sonucu çalışan memnuniyetini sağlayabilmesi,
- Hizmette zaman ve mekân sınırlamasının ortadan kaldırılması, internete aktarılabilen belediye hizmetlerine 7 gün 24 saat ulaşılabilmesi,
- Belediye hizmet ve eylemleri ile belediye yönetiminin kararlarının denetlenebilmesi,
- Belediye faaliyetlerinin ve gündemlerinin kolaylıkla izlenebilmesi,
- İnternet ortamında farklı semt ve mahallelerde yaşayan yerel halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet götürebilme olanağı,
- Vatandaşların belediye faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesi, demokratikleşme sürecinin yerele yayılması,
- İmar, parsel, ihale vb. faaliyetlerde rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilebilme olanağı, halkın yerel yönetimlere olan güveninin artırılması,
- Daha fazla belediye hizmetinin internete aktarılmasıyla bürokratik işlemlerin azaltılması,
- Yönetim ve karar alma süresinin şeffaflaşması, hesap verebilir ve daha şeffaf bir belediye yönetiminin sağlanabilmesi,
- Halkın beklenti, talep ve şikâyetlerini daha rahat bir şekilde iletebilmesi,
- Vatandaşların talep ve şikâyetlerine kısa sürede yanıt verilebilmesi,
- Vatandaşla yerel yönetim arasındaki zaman ve mekân engellerinin ortadan kalkması ve etkileşimin artması,
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir ağ yapısının oluşturulabilmesi ve bilgilerin karşılıklı olarak paylaşılabilmesi,
- Kentte yaşayan vatandaşlar arasında paydaş ruhuna ortaya çıkması, kentlilik bilinci dolayısıyla yerel halkta katılımcı bir anlayışın yerleşmeye başlaması.

Eskiden geleneksel yöntemde yazılı belge, faks ve posta yöntemlerini kullanarak sunulan kamu ve belediye hizmetlerini elektronik ortamda sağlamak yönetsel verimlilik, şeffaflık ve önemli oranda parasal tasarruf sağlamaktadır ve e-belediye uygulamalarıyla vatandaşlar, belediye ile daha fazla etkileşim sağlayarak talep ettikleri hizmetleri kişiselleştirebilmekte, yönetimin çalışmaları hakkında daha ayrıntılı bilgi edinebilmekte, belediyelerin tedarik yöntemlerini izleyebilmekte, mevzuat ve yasalar hakkında bilgi edinebilmekte ve seçimle gelen yöneticilerin davranışlarını izleyerek onlara doğrudan geri bildirim sağlayabilmektedirler (Çoruh, 2009).

Başarılı bir e-belediye uygulaması sonucunda; belediye hizmetlerinin şeffaflaştırılması, zamandan tasarruf, vatandaş ile belediye arasındaki güven ortamının sağlanması, yerel hizmetlerle ilgili doğru bilgiye ulaşma, hizmet memnuniyetinin artması, hizmetlerin hızlı ve etkin sunulması, hayat kalitesinin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, karar almada kolaylık ve tek portaldan tüm kamu hizmetlerine rahat erişime katkı sağlayacağı yönünde pozitif bir beklenti söz konusudur (Şahin, 2007: 186).

E-belediyeleşme sürecinin özellikle belediye hizmetlerinin daha kaliteli, etkin ve vatandaş/müşteri odaklı sağlanması ile demokratik yönetime geçiş açılarından büyük faydalar getireceği beklenmesine rağmen teknolojik gelişmenin tek başına değişim getireceği beklenmemelidir (Polat, 2006: 45). E-belediye uygulamalarında teknolojinin nasıl şekilleneceği, içinde uygulandığı siyasal ve örgütsel yapının kurallarına ve değerlerine de bağlı bulunmaktadır (Polat, 2006: 45).

### *E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Başarısını Etkileyen Faktörler*

E-devlet uygulamalarında teknolojinin destekleyici ama önemli bir rolü olmasına karşın (Gupta ve Debashish, 2003: 365), e-devlet uygulamalarının başarısının anahtarı kullanılan teknoloji değil, politikalar ve teknolojiyi kullanan insanlardır (Gupta ve Debashish, 2003: 365; Akman ve diğerleri, 2005: 240). Bu nedenle, kullanıcıların bilgi ve iletişim teknolojileri yeteneklerinin belli bir seviyede olmasının yanında, sistem tasarlanırken vatandaşların e-devlet ve e-belediye hizmetlerinden ne bekledikleri de belirlenmelidir. E-devlete geçiş, yönetimde reform strateji ve politikalarının bir parçası olmalı, e-devlet çalışmaları, basit şekilde tedbirli bir otomasyona değil stratejik yeniliğe yoğunlaşmalıdır; e-devlet amaçlarının neler olacağı, bu amaçları gerçekleştirmek için bölümlerin nasıl değişeceği, hangi politikaların takip edileceği ya da uygulanacağı ve bunların nasıl işleme konacağına yönelik e-devlet stratejisi bilinçli bir planla ortaya konmalıdır (Şahin, 2007: 165). E-devlet stratejileri ve bunları uygulayacak olan insanların esnek bir yapıda olması da e-devlet çalışmalarının başarısı için önemli bir unsurdur (Şahin, 2007: 165). Karar vericilerin teknoloji ve değişime karşı tutumları, teknoloji entegrasyonu projelerinin başarısının önemli bir parçasıdır (Kamal, Weerakkody ve Irani, 2010: 1). E-girişimlerin başarısı büyük ölçüde insan yetenek ve becerilerine bağlıdır (Ndou, 2004: 17). E-belediye uygulamalarının başarısını belediyenin sağlamış olduğu çevrimiçi hizmetler ve bunların kalitesi etkilemekle birlikte vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri erişim, kullanım düzeyleri ve bu yöndeki beklentileri de etkilemektedir. Yerel yönetimlerin internet kullanımı ancak vatandaşların ilgi, kullanım ve katılımını sağlayabildiği ölçüde anlamlı olacaktır, vatandaşları sanal bilgi ve hizmetleri kullanma konusunda istekli hale getirmek için yerel yönetim web sayfalarında ulusal ve yerel düzeyde anlamlı, işe yarar ve artı değer yaratan içerik sağlanmalıdır (Henden, 2004: 10). E-devlet ve e-belediye uygulamaları ile elde edilmeye çalışılan faydaların gerçekleştirilebilmesi kamu hizmetlerinde basitleştirme, standartlaştırma, erişim, iletişim, hız, gizlilik, güven, etkinlik, kaynak temini, ağ yapıları vb. bir dizi faktör ve faaliyetlerin oluşturulmasıyla mümkün olabilmektedir (Erdal, 2002).

E-yönetim, idari ve politik aktörlere, bunların dışında ancak bunlarla işbirliği içinde bulunan vatandaşlarla ve özel sektörle bağlantılı olduğundan, mümkün olduğunca çok aktörün e-yönetim uygulama stratejisine yönelik onayını kazanmak için, bütün güçleri harekete geçirmek ve gerekli önlemleri alabilmek amacıyla yerel yönetim başkanlarının bu yönde açık desteğinin bulunması zorunlu olup, belediye başkanlarının veya yerel meclislerin, e-yönetim konusunu "temel bir mesele" olarak kabul etmeleri gerekmektedir (Durna ve Özel, 2008: 28).

E-devletin kurumsal ve toplumsal yaşama uyarlanması için teknolojik altyapı, mali altyapı/kaynak sorununun çözülmesi ve eğitim programlarının düzenlenmesinin yanında, hukuki ve kurumsal altyapının da eşzamanlı olarak geliştirilmesi gerekmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004: 51).

Yerel yönetimlerin sahip oldukları kaynaklar da e-belediye uygulamalarının benimsenmesini ve başarısını etkilemektedir. E-belediye uygulamaları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, yurtdışında veya Türkiye'de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin e-devlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettiklerini ortaya koymaktadır (Şahin, 2007: 184). Moon (2002), Amerika Birleşik Devletleri'nde 1471 şehir belediyesi üzerinde yaptığı çalışma sonucu belediyenin büyüklüğünün e-devlet uygulaması ve geliştirilmesini etkileyen önemli faktörlerden biri olduğunu, büyük belediyelerin daha proaktif ve stratejik davranmasının daha olası olduğunu tespit etmiştir (Moon, 2002: 431).

Gichoya (2005)'e göre bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili projelerin devlet içerisinde başarılı olması için vizyon, strateji ve devlet desteği önemli iken, finansal kaynak eksikliği ve zayıf altyapı ise bu konuda başarısızlığa neden olan önemli faktörlerdir (Gichoya, 2005: 183).

E-devlet çalışmaları demokrasinin gelişmesine yardımcı olmaktadır, fakat e-devlet ile öngörülen e-demokrasinin tam anlamıyla gerçekleşmesi için; öncelikle, bilgi ve iletişim teknolojilerinin tüm topluma eşit ve adaletli bir biçimde yayılması, aynı zamanda bu teknolojinin kullanımına ilişkin eğitsel altyapının da tüm bireylere eşit biçimde sağlanması yani “dijital bölünme” ya da “dijital uçurum”un oluşturulmaması ve varsa giderilmesi gerekmektedir (Yıldırım ve Öner, 2004).

Ndou (2004: 17) e-devlet girişimlerinin tasarım ve uygulama başarısı için bazı önemli ipuçlarını aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- E-hazır olma değerlendirmesi yapmak: Bilgi ve iletişim teknolojileri, telekomünikasyon ağları altyapı, yasa ve mevzuatlar, insan kaynakları ve becerilerinin mevcut seviyesinin değerlendirilmesini kapsamaktadır.
- Kamu ve özel kuruluşlarda bu konuda bilinci arttırmak,
- Başlangıçta başaramayacak çok büyük bir proje yerine başarılabilir küçük bir proje ile başlamak, daha sonra bunu genişletmek, çevik ve hızlı olmak,
- Sürecin etkinlik ve verimliliğinin artırılması için devlet daireleri ve kurumları arasında işbirliği ve koordinasyonu teşvik etmek,
- İnsan kaynaklarına yatırım yapmak,
- E-devlet uygulamalarını geliştirirken farklı alternatifleri, yolları ve çözümleri değerlendirme sürecinde yerel gerçeklere duyarlılık göstermek,
- Değişim için engellerin ve zorlukların üstesinden gelmek amacıyla net bir vizyon ve strateji ile bütüncül ve kapsamlı bir yaklaşım benimsemek,
- Bilgi ve değişimi yönetmek için hazırlık yapmak.

### ***E-Devlet ve E-Belediye Uygulamalarının Önündeki Engeller***

Mousavi, Pimenidis ve Jahankahni (2007)'ye göre gelişmekte olan ülkelerde e-belediye uygulamalarında karşılaşılabilecek başlıca sorunlar; dijital uçurum, güvenlik, gizlilik ve güven olarak kabul edilebilir.

Ho (2002) Amerika Birleşik Devletleri'nde en büyük 55 şehrin resmi şehir yönetimi web sitesini analiz etmiş ve web sitesi sorumluları üzerinde bir anket çalışması yapmıştır. Çalışma sonucunda yetersiz personel, finansman eksikliği ve farklı ırklara sahip vatandaşlar arasında bulunan dijital uçurum probleminin e-devlet dönüşümünü engelleyen önemli faktörler olduğu saptanmıştır (Ho, 2002: 440).

E-yönetim hizmetlerine yerel yönetimlerin katılmasının önündeki en ciddi engellerden birisi de finansal yetersizliktir (Yıldırım ve Öner, 2004). Güler (2001) sosyo-ekonomik bakımdan gelişmiş bölgelerde yer alan belediyelerin, bilgisayar altyapısı bakımından daha gelişmiş durumda olduklarını ve büyük nüfusa sahip yerleşim yeri belediyelerinin, nüfusu daha düşük küçük belediyelere oranla bilgisayarlaşma açısından üstün durumda olduğunu saptamıştır. Çoruh (2009)'un Türkiye'de toplam 973 belediye (Büyükşehir, büyükşehir ilçe, il ve ilçe belediyesi olmak üzere) üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda e-belediye uygulamalarının belediyenin hizmet verdiği yerleşim yeri nüfusuna bağlı olarak değiştiği saptanmıştır. Bu çalışma sonuçlarına göre 500 bin ve üzeri nüfusa sahip şehir belediyelerinin %97'si e-belediye hizmeti verirken, 20-50 bin arası yerleşim yeri

belediyelerinin %12'si, 10-20 bin arası yerleşim yeri belediyelerinin %1'i ve 1-10 bin arası yerleşim yeri belediyelerinin %2'si e-belediye hizmeti vermektedir (Çoruh, 2009).

Belediyelerde e-dönüşüm sürecinin başarısı sadece hizmeti veren belediyeye değil hizmet alan vatandaşların da bilgi teknolojileri bilgi ve yeteneğine sahip olmalarının yanında bu konudaki bilinç düzeylerinin de yeterli olmasına bağlıdır (Şahin, 2007: 186). E-dönüşümde başarının sağlanabilmesi için belediye çalışanlarına ve vatandaşlara yönelik bilinçlendirme çalışmalarına ağırlık verilmelidir (Şahin, 2007: 186). E-belediye uygulamalarından istenen sonuçların alınabilmesi için hem yerel yönetim çalışanlarının hem de vatandaşların e-dönüşümü algılayacak ve uygulayabilecek niteliklere sahip olması gerekmektedir (Şahin, 2007: 186).

E-devlet ve e-belediye uygulamalarının başarısında temel faktörlerden birisi insan olmasına rağmen günümüzde bilgisayar ve/veya internete erişimi olmayan birçok kişi bulunmaktadır (Akman ve diğerleri, 2005: 240). 2000 yılından sonra Türkiye'de internet kullanıcı sayısı çok büyük oranda artmasına rağmen, 2010 istatistiklerine göre Türkiye'deki nüfusun yaklaşık %45'i internet kullanmakta olup (Internet World Stats, 2011), yaşlı insanların gençlere göre internet kullanım oranının çok düşük olduğu gözlenmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), 2010 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre araştırmaya katılan 16-24 yaş grubu içerisindeki gençlerin %65,2'si bilgisayar ve %62,9'u internet kullanırken (son üç ay içinde), 65-74 yaş grubu içerisindeki kişilerin %2,7'si bilgisayar ve interneti kullanmakta olduğu (son üç ay içinde) saptanmıştır (TÜİK, 2010). Ayrıca, TÜİK 2010 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre bilgisayar ve internet kullanımının erkekler arasında daha yaygın olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan erkeklerin %53,4'ü bilgisayar, %51,8'i internet kullanırken (son üç ay içinde), kadınların %33,2'sinin bilgisayar, %31,7'sinin de internet kullandığı (son üç ay içinde) saptanmıştır. Erkekler ile kadınlar arasındaki bilgisayar ve internet kullanımı arasındaki farkın araştırma kapsamındaki bütün yaş grupları için geçerli olduğu görülmüştür (TÜİK, 2010).

Durna ve Özel (2008), araştırma sonuçlarına göre web sitesine sahip belediyelerde web sitesi üzerinden hizmet verirken karşılaşılan sorunların başında yetmişmiş personel sayısının yetersiz olması gelmektedir. Diğer bir sorun olarak da yazılım ve donanım maliyetlerinin yüksek olması, saptanmıştır (Durna ve Özel, 2008: 28).

Moon (2002) teknik, personel, finansal kapasitelerin yetersizliğinin ve yasal sorunların çoğu belediyede e-devlet uygulamalarının geliştirilmesinde önemli bir engel olduğunu saptamıştır (Moon, 2002: 424).

Weerakkody ve Choudrie (2005) çalışmalarının sonuçlarına göre farkındalık ve güven eksikliği ve internet erişiminin olmaması gibi sorunlar vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanmalarını engellerken, finansal ve politik kısıtlar da devletin bu kavramı tamamen hayata geçirmesini engellemektedir (Weerakkody ve Choudrie, 2005: 26). Bu sorunlar, e-hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulması için farklı devlet kurumları arasında süreçlerin ve teknolojilerin entegre edilmesi gerekliliği gibi teknik karmaşıklıklarla daha da artmaktadır (Weerakkody ve Choudrie, 2005: 26).

## **BİLECİK BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

### ***Bilecik Belediyesi Web Sitesi***

Türkiye İstatistik Kurumu, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi verilerine göre Bilecik ili Merkez ilçe nüfusu 2010 yılında 62.320 olarak saptanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her geçen gün toplum içerisinde yaygınlaştığı günümüzde diğer belediyeler ve kamu kurumlarında olduğu gibi Bilecik Belediyesi de işlevlerini yerine getirirken bu teknolojilerden faydalanmaya çaba göstermekte olup, web sitesini güncel tutmaya çalışmakta ve çağa ayak uydurma ve vatandaşlara daha etkin hizmet verme amacıyla e-belediye uygulamalarını başlatmış bulunmaktadır. Çalışma kapsamında 30 Mart 2011 tarihinde yayında olan Bilecik Belediyesi resmi web sitesi değerlendirilmiştir. Belediye web sitesi (<http://www.bilecik.bel.tr/>), Türkçe yayın yapmaktadır, İngilizce veya başka bir dille yayını

bulunmamaktadır. Web sitesi genel olarak iyi tasarlanmıştır ve güncellenmektedir. Ana sayfanın üst tarafında belediye logosu, belediye başkanının resmi ve Bilecik'ten dört fotoğrafın birleştirilmesi ile oluşturulan bir görsel bulunmaktadır. Bu görselin altında ana sayfa, başkandan, hizmetler, projeler, iletişim, Bilecik, akmasa ve ilanlar butonları sıralanmıştır. Sayfanın ortasında belediye ile ilgili güncel haberler fotoğraflı olarak verilmektedir. Diğer bölümler ve linkler düzenli bir şekilde ana sayfanın sağ ve alt tarafında sunulmaktadır. Ana sayfada bulunan e-anket uygulaması ile zaman zaman bazı konularda halkın görüşüne başvurulmaktadır. Fakat çalışmanın yapıldığı tarihte belediye web sitesinde bir e-anket çalışması yapılmadığı tespit edilmiştir. Ana sayfada site içi arama özelliği bulunmaktadır. Ayrıca vefat edenlerin isimleri ve belediye başkanının taziyesine de ana sayfanın alt sağ köşesinde yer verilmektedir. Site içerisinde herhangi bir sayfadan ana sayfaya bir tıkla geri dönmek mümkündür. Bazı sayfaların tamamlanmadığı, yapım aşamasında olduğu tespit edilmiştir. Bilecik Belediyesi resmi web sitesi ana sayfasında yer alan bölümler Tablo 5'de sunulmuştur.

**Tablo 5. Bilecik Belediyesi Resmi Web Sitesi Ana Sayfasında Yer Alan Bölümler**

Başkandan Hizmetler Projeler İletişim Bilecik Akmasa İlanlar Belediye ile ilgili haberler Anket Site içi Arama Başkana mesaj Haber Bülteni 3 Boyutlu kent rehberi Faaliyet raporları Tiyatro festivalleri Bilgi Edinme Bilecik'ten resimler Ziyaretçi defteri	Bilecik Belediyesi (Belediye Başkanı, Belediye Meclisi, Meclis Gündemleri, Birimler, Eski Başkanlar, Belediye Spor, Bilecik Mehteran)  İnteraktif Uygulamalar (E-Belediye kullanma kılavuzu, E-Belediye, E-Çap, E-Harita)  İlimiz (İl Protokolü, tarih, coğrafi konum, yerel mimari, eğitim ve öğretim, Şeyh Edebalı, Atatürk Bilecik'te, ulaşım, önemli telefonlar)  İlçelerimiz (Bozüyük, Gölpaazarı, Söğüt, Osmaneli, Pazaryeri, Yenipazar, İnhisar)  Önemli Linkler (Bilecik valiliği, Bilecik Jandarma, Emniyet Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü, Devlet Hastanesi, G.S.İ. Müdürlüğü, Tarım İl Müdürlüğü)  Kaybettiklerimiz
--	---

**Başkandan:** Bu sayfada belediye başkanının şahsi mesajı bulunmaktadır. Bu sayfadan verilen linki kullanarak başkana mesaj atmak mümkündür.

**Hizmetler:** Belediye hizmetlerinin sunulması amacıyla hazırlanmıştır, fakat sayfa tasarım aşamasındadır.

**Projeler:** Bu sayfada dört ana başlıkta belediye projeleri sunulmuştur. Bunlar: vizyon projeler, fiziki projeler, kültürel projeler ve sosyal projelerdir. Projeler ile ilgili sadece resimler ve fotoğraflar sunulmuş, herhangi bir açıklayıcı metine yer verilmemiştir.

**İletişim:** Bu sayfada belediyenin telefon ve faks numaraları, adresi ve belediye birimlerinin e-posta adresi verilmiştir. İstenirse bu sayfada bulunan bir form aracılığı ile istenen birime e-posta gönderilebilmektedir.

**Bilecik:** Çok kısa bir şekilde Bilecik ve ilçeleri ile ilgili genel ve tarihi bilgiler verilmiş ve ilçeleri gösteren Bilecik ili haritası sunulmuştur.

**Akmasa:** Vatandaşların sorunlarına hızlı ve çabuk yanıt alabilmeleri amacı ile kurulmuştur. Akmasanın telefon ve faks numaraları ve e-posta adresi verilmiştir. İstenirse istek ve şikâyetler çevrimiçi de yapılabilmektedir.

**İlan:** Belediye ile ilgili ihale ilanları ve personel alım ilanları bu sayfada verilmektedir.

Ana sayfanın sağ tarafında Bilecik Belediyesi bölümünde Belediye Başkanı, Belediye Meclisi, Meclis Gündemleri, Birimler, Eski Başkanlar, Belediye Spor, Bilecik Mehteran sayfalarına link verilmiştir.

**Belediye Başkanı:** Belediye başkanının bir fotoğrafı ile özgeçmiş sunulmuştur.

**Belediye Meclisi:** Belediye meclisi üyelerinin ad-soyad ve fotoğrafları bağlı oldukları partilere göre verilmiştir. Meclis üyelerinin e-posta ve diğer iletişim adreslerinin verilmediği tespit edilmiştir.

**Meclis Gündemleri:** Meclis gündemleri ve kararları bulunmaktadır.

**Birimler:** Belediye birimlerinin sorumlularının ad-soyad ve fotoğrafları sunulmuştur. Bu sayfada birim sorumlularının e-posta ve iletişim adresleri ile görev ve sorumluluk alanlarının belirtilmediği saptanmıştır. Her birim için ayrı bir sayfa oluşturulmamıştır.

**Eski Başkanlar:** Eski belediye başkanları, fotoğrafları ve görev yaptıkları yıllar verilmiştir.

**Belediye Spor ve Bilecik Mehteran** sayfaları yapım aşamasındadır.

Ana sayfanın ortasında belediye ile ilgili güncel haberler fotoğrafı bir şekilde verilmektedir. Geçmiş haberlere de verilen link kullanarak ulaşmak mümkündür. Haberlerin altında bulunan bölümde başkana mesaj, basın bülteni, üç boyutlu kent rehberi, faaliyet raporları, tiyatro festivalleri, bilgi edinme, Bilecik'ten resimler ve ziyaretçi defteri butonları bulunmaktadır. Başkana mesaj ile belediye başkanına çevrimiçi e-posta gönderilebilmektedir. Üç boyutlu kent rehberi internet ortamında Google Earth programı kullanılarak Bilecik'te üç boyutlu çevrimiçi gezme olanağı sunan bir uygulamadır. Bu uygulama için Bilecik kent rehber haritasını bilgisayara indirip kurmak gerekmektedir. Faaliyet raporları linkine tıklanıldığında 2005-2009 yılları arasındaki belediye faaliyet raporları pdf formatında sunulmuştur, fakat 2009 yılı faaliyet raporuna ulaşamamaktadır. Tiyatro festivalleri linki ile Bilecik Belediyesi'nin geçmiş yıllarda organize etmiş olduğu tiyatro festivallerinin görsellerine ulaşmak mümkündür. Bilgi edinme bölümü, çevrimiçi doldurulan bir form kullanılmamaktadır. Bunun yerine talep formunun indirilip doldurulduktan sonra ilgili e-posta adresine gönderilmesi gerekmektedir. Bilecik'ten resimler sayfasında sadece 11 adet Bilecik fotoğrafı sunulmaktadır. Ziyaretçi defterinde ise site ziyaretçileri istediği mesajı yazabilmektedir.

Ana sayfanın alt tarafında ilimiz, ilçelerimiz ve önemli linkler bölümleri bulunmaktadır. "İlimiz" bölümünde il protokolü, tarih, coğrafi konum, yerel mimari, eğitim ve öğretim, Şeyh Edebalı, Atatürk Bilecik'te, ulaşım ve önemli telefonlar verilmiştir. Bunlar kullanılarak web sitesi içerisinde ilgili sayfalara ulaşılmaktadır.

"İlçelerimiz" bölümünde Bilecik ili ilçeleri sıralanmıştır. İlgili linke tıklanıldığında ilçe ile ilgili bilgilere ulaşılmaktadır. İlçelerin sayfalarında ilçenin bulunduğu yer Google Earth uygulaması kullanılarak gösterilmiştir.

"Önemli Linkler" bölümünde Bilecik valiliği, Jandarma Komutanlığı, Emniyet Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü, Devlet Hastanesi, Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü ve Tarım İl Müdürlüğü web sitelerine link verilmiştir.

Belediyenin web sitesi incelendiğinde bazı sayfaların yapım aşamasında olduğu, sitenin tamamlanmadığı ve Türkçe dışında bir dilde yayın yapıldığı tespit edilmiştir. Site haritası bulunmamaktadır. E-anket ve mesaj gönderme dışında web sitesinin vatandaşlarla etkileşimli olduğunu belirtmek zordur. Belediye web sitesi genel olarak tek taraflı bilgi vermek amaçlı olarak kullanılmaktadır. İhaleler ve personel alım ilanlarının belediye web sitesinden verildiği, fakat belediye web sitesinde yerel basına yer verilmediği, her belediye birimi için ayrı bir sayfa oluşturulmadığı, belediye birimlerinin ve çalışanların iletişim bilgilerini gösteren bir rehberin hazırlanmadığı, güncel hava durumu bilgilerinin olmadığı, şehir içi ulaşım hatları ve ücretlerinin verilmediği, nöbetçi eczaneler ve vatandaşa yönelik verilen kurslarla ilgili bilgi verilmediği saptanmıştır. Belediye web sitesinde vatandaşların belediye hizmetlerinden yararlanma konusunda yeterince bilgi ve form (örneğin: su aboneliğinin nasıl yapılacağı, inşaat ruhsatının nasıl alınabileceği, cenaze işlemleri vb.) bulunmamaktadır. Ayrıca belediye web sitesinde turistler için şehrin yeterince tanıtılmadığı, otel bilgilerinin verilmediği ve zengin web olanaklarının (360 derece panoramik fotoğraf, video, canlı yayın vb.) kullanılmadığı saptanmıştır.

### ***Bilecik Belediyesi E-Belediye Uygulaması***

Bilecik Belediyesi web sitesi ana sayfasının sağ tarafında interaktif uygulamalar bölümünde e-belediye uygulamalarına yer verilmiştir. Bu bölümde e-belediye kullanma kılavuzu, e-belediye, e-çap ve e-harita sayfalarına link verilmektedir.

Bilecik Belediyesi e-belediye hizmetinden yararlanabilmek için vatandaşların sicil birleştirme bürosundan sicil no ve e-belediye kullanım şifresi alması gerekmektedir. Sunulan e-belediye hizmetleri sınırlı olup aşağıdaki uygulamaları kapsamaktadır:

- Borç sorgulama,
- Geçmiş dönem tahakkuk ve ödemeleri görüntüleyebilme,
- Hizmet masasına anında bağlanarak istek iletebilme,
- Evrak takibi gerçekleştirebilme,
- Arsa birim fiyatlarını öğrenebilme,
- Bina metre kare birim fiyatlarını öğrenebilme,
- Aşınma paylarını ve çevre temizlik vergilerini görebilme,
- Kişisel bilgileri güncelleyebilme.

E-çap uygulaması ile verilen ada/parsel bilgileriyle imar durumu sorgulanabilmektedir. E-harita uygulaması ile de Bilecik kent rehber haritasına ulaşmak ve kullanmak mümkündür.

Bilecik Belediyesi e-belediyecilik sürecini tamamlamış değildir. Bilecik Belediyesi e-belediye uygulaması oldukça sınırlı olmakla birlikte, e-belediye kapsamında herhangi bir hizmet ile ilgili borç tahsilâtının web sitesi üzerinden yapılmadığı tespit edilmiştir.

### **SONUÇ**

Başta internet olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve kullanımlarının yaygınlaşması, özel sektör işletmelerini olduğu gibi devlet kurumları ve belediyeleri de etkilemektedir. Türkiye'deki yerel yönetimlerin, e-belediye uygulamalarına geçiş süreci aşamalarından birincisi olan bilgisayarlaşma aşamasını genel olarak tamamladığı söylenebilir (Kaypak, 2008: 269). Fakat, belediye web sitelerinin çoğunluğu e-hizmet sunmaktan çok bilgi odaklı (Durna ve Özel, 2008: 28; Kaypak, 2008: 269) olup, e-belediye uygulamaları büyükşehir belediyeleri hariç, diğer belediyelerde yaygın değildir.

Yerel yönetimlerde e-belediye uygulamalarından beklenen sonuçların alınabilmesi için e-belediyeciliğin sadece belediye web sayfası oluşturulması olarak algılanmasının ötesine geçilmeli, belediyeler e-dönüşüm konusunda teknolojik altyapı için gerekli bütçeyi ayırmaya teşvik edilmeli, yeterli bütçe ayırma olanağı olmayan belediyelere devlet tarafından mali ve teknik destek verilmeli, belediyeler yeni bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda bilgilendirilmeli, yerel ve ulusal seviyede gerçekleştirilebilecek eğitim programları sayesinde, hem halkın elektronik hayata geçiş hızı artırılmalı, hem de yerel yönetimlerdeki katılımcı anlayış pekiştirilmelidir (Kaypak, 2008: 270; Henden, 2004: 10). Başarılı bir e-belediye uygulaması için halkın beklenti ve isteklerinin de dikkate alınması gerektiği unutulmamalıdır. Çünkü belediyelerin temel amacı halka hizmet etmektir.

Teknolojik yeniliklerin bireysel ve kurumsal olarak benimsenmesi belli bir zaman almaktadır. Belediyelerin mevcut kaynakları ve altyapı olanakları gibi fiziki şartlar, e-belediye uygulamalarının belediyeler ve vatandaşlar tarafından benimsenmesini etkilemekle birlikte, yerleşmiş iş yapma alışkanlıkları gibi kültürel faktörler de bu teknolojilerin kullanımının yaygınlaşmasını etkilemektedir. Milli Eğitim Bakanlığı İnternete Erişim Projesi gibi toplumda

bilgisayar ve internetin kullanımının yaygınlaşmasını arttıracak projeler, e-belediye ve diğer internet tabanlı hizmetlerin vatandaşlar tarafından daha fazla talep edilmesini ve kullanılmasını olumlu yönde etkileyecektir.

Bilecik Belediyesi web sitesi de diğer belediyelerin web sitelerinin genel özelliklerini göstermektedir. Genel olarak belediyenin web sitesi değerlendirildiğinde, web olanaklarını yeterince kullanmadığı ve vatandaşlara yeterli çevrimiçi hizmet veremediği görülmektedir. Bilecik Belediyesi web sitesi genel olarak tek taraflı bilgi vermek amaçlı olarak kullanılmakta olup, vatandaşlarla etkileşimli uygulamaları oldukça kısıtlıdır ve web sitesinin bazı sayfaları halen yapım aşamasındadır. Her bir belediye birimi için web sitesi içerisinde ayrı bir sayfa oluşturulmamıştır. Belediye web sitesinde vatandaşların belediye hizmetlerinden yararlanması konusunda yeterince bilgi ve form da bulunmamaktadır.

Bilecik Belediyesi e-belediye uygulaması oldukça sınırlı konuda vatandaşlara hizmet vermektedir. E-belediye kapsamında internet ortamında vatandaşlara yeterli hizmet verilmemektedir. Ayrıca, web sitesi üzerinden belediye hizmetleri ile ilgili olarak herhangi bir borç tahsilâtının yapılmadığı saptanmıştır.

Bilecik Belediyesi'nin günümüz bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı faydalardan yararlanarak vatandaşlara daha etkin ve verimli hizmet sunabilmesi için web sitesinde tespit edilen eksiklikleri gidererek, vatandaşa daha iyi hizmet verebilecek ve vatandaşların ilgi, kullanım ve katılımını sağlayabilecek bir şekilde web sitesini güncellemesine ve sunduğu e-belediye uygulamalarını da vatandaşlar için anlamlı, değer yaratan uygulamalar içeren bir şekilde arttırmasına gereksinim bulunmaktadır.

#### KAYNAKÇA

- Akman, İ., Yazici, A., Mishra, A. ve Arifoglu, A. (2005), "E-government-A global view and an empirical of some attributes of citizens evaluation of some attributes of citizens", *Government Information Quarterly*, 22: 239-257.
- Bensghir, T. K. ve Akay, A. (2006), "Bir Kamu Politika Aracı Olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS): Türkiye'de Belediyelerin CBS Uygulamalarının Değerlendirilmesi", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 15(1): 31-46.
- Bilecik Belediyesi (2011), <http://www.bilecik.bel.tr/> (30 Mart, 2011).
- Birleşmiş Milletler (2010), *E-Government Survey 2010*, [http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/10report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm) (7 Şubat, 2011).
- Cordella, A. (2007), "E-government- towards the e-bureaucratic form", *Journal of Information Technology*, 22: 265-274.
- Çoruh, M. (2008), "Belediyeler ve İnternet", *inet-tr'08 - XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı*, 22-23 Aralık 2008, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara. [http://inet-tr.org.tr/inetconf13/kitap/coruh\\_inet08.pdf](http://inet-tr.org.tr/inetconf13/kitap/coruh_inet08.pdf) (14 Aralık, 2010).
- Çoruh, M. (2009), "Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları", *inet-tr'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı*, 12-13 Aralık, 2009, Bilgi Üniversitesi, İstanbul. <http://inet-tr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf> (14 Aralık, 2010).
- Çukurçayır, A. ve Çelebi, E. (2009), "Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye", *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9): 59-82.
- Dada, D. (2006), "The Failure of e-Government in Developing Countries: A Literature Review", *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 26(7): 1-10.



- Durna, U. ve Özel, M. (2008), "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(10): 1-32.
- Erdal, M. (2002), "Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi", 1. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli Üniversitesi, İzmit: 165-180.
- Gichoya, D. (2005), "Factors Affecting the Successful Implementation of ICT Project in Government", The Electronic Journal of e-Government, 3(4): 175-184.
- Gupta, M. P. ve Debashish, J. (2003), "E-government evaluation: A framework and case study", Government Information Quarterly, 20: 365-387.
- Güler, B. A. (2001), "Yerel Yönetimler ve İnternet", inet-tr'2001, Türkiye'de İnternet Konferansları VII, 1-3 Kasım, 2001, İstanbul. <http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc> (26 Ocak, 2011).
- Hazman, G. G. (2005), "Afyonkarahisar Belediyesinde e-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık", Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 7(2): 65-84.
- Heeks, R. (2003), "Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced", iGovernment Working Paper Series, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK. [http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov\\_wp14.pdf](http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp14.pdf) (23 Mart, 2011).
- Henden, H. B. (2004), "Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi", Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1) <http://www.insanbilimleri.com/ojs/index.php/uib/article/view/114/114> (21 Mart, 2011).
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005), "Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14): 48-66.
- Ho, A. T. K. (2002), "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative", Public Administration Review, 62(4): 434-444.
- Internet World Stats (2011), Internet Usage in Europe, <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm> (30 Mart, 2011).
- Kamal, M.; Weerakkody, V. ve Irani, Z. (2010), "Attitudinal and Behavioural Determinants Influencing Decision Makers When Adopting Integration Technologies in Local Government", Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences, <http://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/HICSS.2010.74> (16 Aralık, 2010).
- Kaypak, Ş. (2010), "E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması ve Antakya Belediyesine Yansımaları", 8. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, İstanbul: 257-272. <http://beykon.org/foto2010/21.pdf> (7 Şubat, 2011).
- Layne, K., ve Lee, J. (2001), "Developing fully functional e-government: A four-stage model", Government Information Quarterly, 18(2): 122-136.

- Marquardt, K ve Gökçe, O. (2008), “E-Devlet: Kavramın Anlamı ve Kapsamı”, E-Devlet: Gerçek ya da Hayal, (Ed.: Marquardt, K ve Gökçe, O.), Konya: Çizgi Kitabevi.
- Moon, M. J. (2002), “The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality”, Public Administration Review, 62(4): 424-433.
- Mousavi, S. A., Pimenidis, E. ve Jahankhani, H. (2007), “Challenges to e-municipality in the developing countries”, First International Conference on Electronic Municipality, Tehran- Iran, 16-17 October 2007.
- Ndou, V. D. (2004), “E-Government for Developing Countries- Opportunities and Challenges”, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18(1): 1-24.
- Polat, R. K. (2006), E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi, İstanbul: TASAM Yayınları.
- Şahin, A. (2007), “Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 29: 161-189.
- Şahin, A. (2008), Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Konya: Çizgi Kitabevi.
- TUİK, (2010), Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, [http://www.tuik.gov.tr/VeriBilgi.do?tb\\_id=60&ust\\_id=2](http://www.tuik.gov.tr/VeriBilgi.do?tb_id=60&ust_id=2) (8 Ekim, 2010).
- Yıldırım, U. ve Öner, Ş. (2004), “Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları”, The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, 3(1): 49-60.
- Yıldırım, H. ve Karakurt, E. (2004), “E-Devlet ve Uygulamaları”, İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 6(1), <http://www.isguc.org/?p=makale&id=205&cilt=6&sayi=1&yil=2004> (22 Mart, 2011).
- Weerakkody, V. ve Choudrie, J. (2005), “Exploring E-Government in the UK: Challenges, Issues and Complexities”, Journal of Information Science and Technology, 2(2): 25-45.